

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA BANK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen**



Oleh :

MARIA HANIK DWI ARTIKA
NIM :2013261077

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA BANK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI SURABAYA**

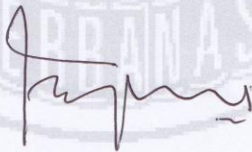
Diajukan oleh :

MARIA HANIK DWI ARTIKA
NIM: 2013261077

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 7 September 2016



(Emma Julianti, S.E., M.M)

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA BANK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI SURABAYA**

Disusun oleh :

MARIA HANIK DWI ARTIKA
NIM : 2013261077

Di pertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada Tanggal : 23 September 2016

Tim Penguji

Ketua : Dr. Ronny, S.Kom., MH.

Sekretaris : Emma Julianti, S.E., M.M

Anggota : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Maria Hanik Dwi Artika
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 17 Juli 1988
NIM : 2013261077
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Bank
terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI
Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh

Ketua Program Sarjana Manajemen

Tanggal : 25 November 2016

(Dr. Muazaroh., S.E., M.T)

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 16 November 2016

(Emma Julianti, S.E., MM)

MOTTO

**“Jangan pernah menyerah dan putus asa dalam
melakukan sesuatu jadikan kegagalan sebagai motivasi
untuk meraih kesuksesan “**



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirabbil Alamin

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan berkahnya dalam kehidupan saya dan memberikan kemudahan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik. Tak lupa pula shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi tauladan dan motivator yang terbaik di dalam hidup saya

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Keluargaku tercinta Papa, Mama, kakak dan adikku dan juga keluarga besar lainnya terimakasih atas dukungan, kasih sayang dan doa yang kalian berikan selama ini.
2. Dosen pembimbing Ibu Emma Julianti S.E., M.M yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan, arahan dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Dr. Ronny, S.Kom., MM dan Ibu Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilftriah, Msi, selaku dosen penguji terima kasih atas kesedian waktunya untuk menguji dan memberikan masukan dan tambahan untuk perbaikan skripsi ini.
4. Terima kasih kepada seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu dan masukan demi menambah wawasan saya selama di perbanas.
5. Terima kasih untuk semua teman-teman yang selalu memberikan dukungan, memberikan semangat dan semua doanya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Bank terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Surabaya”.

Penulisan skripsi bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan strata satu (S1) Manajemen STIE Perbanas Surabaya. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Luthfi, S.E., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Program Studi Sjana Manajemen dan juga sebagai dosen wali yang telah memberikan pengarahan selama menjadi mahasiswa.
3. Ibu Emma Julianti, S.E., M.M selaku dosen pembimbing terimakasih atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
4. Segenap Dosen dan STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
5. Seluruh civitas akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan moril kepada saya.

Demikian Pengantar dari saya, besar harapan saya semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembacanya. Akhir kata wassalamualaikum wr.wb

Surabaya, 27 September 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	14
2.3 Hubungan Antar variabel	19
2.4 Kerangka Konseptual Peneliti	20
2.5 Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Rancangan Penelitian	22
3.2 Batasan Penelitian	22
3.3 Identifikasi Variabel	22
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	23
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.6 Instrumen Penelitian	27
3.7 Data dan Pengumpulan Data	28
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.9 Teknik Analisis Data	29
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	33
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	33
4.2 Analisis Data	39
4.3 Pembahasan	49
BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Keterbatasan Penelitian	54
5.3 Saran	55
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Indeks Kepuasan Nasabah	2
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	12
Tabel 3.1 : Kisi-Kisi Rancangan Pertanyaan	27
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Menurut usia	34
Tabel 4.2 : Karakteristik Menurut Jenis Kelamin	34
Tabel 4.3 : Karakteristik Menurut Tingkat Pendidikan	35
Tabel 4.4 : Karakteristik Menurut Pekerjaan	36
Tabel 4.5 : Karakteristik Menurut Lamanya Menjadi Nasabah	37
Tabel 4.6 : Karakteristik Menurut Frekuensi Transaksi	37
Tabel 4.7 : Karakteristik Menurut Produk Tabungan yang Digunakan	38
Tabel 4.8 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil	39
Tabel 4.9 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar	40
Tabel 4.10 : Hasil Pengujian Relibilitas Sampel Kecil	41
Tabel 4.11 : Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Besar	41
Tabel 4.12 : Interval Kelas	42
Tabel 4.13 : Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	43
Tabel 4.14 : Tanggapan Responden Terhadap Citra Bank	44
Tabel 4.15 : Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah	44
Tabel 4.16 : Hasil Perhitungan Persamaan Regresi	45
Tabel 4.17 : Koefisien Korelasi dan Determinasi	47
Tabel 4.18 : Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F) Anova ^b	48
Tabel 4.19 : Hasil Uji Parsial (Uji t)	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran.....	20



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Identitas Responden
- Lampiran 3 : Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Analisis Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Analisis Tanggapan Responden
- Lampiran 6 : Analisis Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7 : Analisis Regresi Linear Berganda



THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND BANK IMAGE ON CUSTOMERS SATISFACTION BRI SURABAYA.

Maria Hanik Dwi Artika

2013261077

Email : maria.artika@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of the research is to examine the influence service quality and bank image on customers satisfaction in Surabaya. Here are two independent variables and dependent variable, two independent variables are service quality and bank image while one dependent variabe is customers satisfaction The study was conducted in the city of Surabaya by taking a sample of 66 respondents using purposive sampling method or judgement sampling method. Collecting data using a questionnaire instrument with 5-point Likert scale. Hypothesis testing is performed by multiple linear regression. The result of the research indicated that variable service quality doesn't effect the customers satisfaction, bank image influence significantly to customers satisfaction BRI Bank in Surabaya, while service quality and bank image simultaneously influence significantly to customers satisfaction BRI bank in Surabaya.

Keywords : service quality, bank image, and customers satisfaction.